

II- RESTRITA: quando se tratar de informação sigilosa não classificada em grau de sigilo, protegidas por demais hipóteses legais de restrição de acesso;  
III- SIGILOSA CLASSIFICADA EM GRAU DE SIGILO: nos termos do art. 23 da Lei nº 12.527/2011, subdividida nos graus ultrassecreto, secreto ou reservado.

Art. 34. Os ativos de informação serão rotulados e manuseados com base nos procedimentos apropriados de classificação de nível de acesso de informações usados pela organização.

#### CAPÍTULO VII DAS VIOLAÇÕES, PENALIDADES E SANÇÕES

Art. 35. Cabe à área responsável pela gestão de TIC no âmbito do Município definir os aspectos relacionados à plataforma tecnológica, gestão operacional, forma de autenticação e sustentação do domínio de rede corporativa.

Art. 36. As ocorrências de mau uso do acesso aos recursos disponíveis na rede e sistemas corporativos não previstas nesta norma e os casos omissos serão encaminhados para a área responsável pela gestão de TIC no âmbito do Município para análise e pronunciamento.

Art. 37. O descumprimento dessa Norma poderá resultar em sanções administrativas, civis e criminais, na forma da Lei.

#### CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38. Orientações e devidas documentações técnicas a respeito da gestão de ativos TIC estão disponíveis no Portal GovTIC: <https://www.riodasostras.rj.gov.br/govtic/>.

Art. 39. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, aprovando a Norma Complementar para Gestão de Ativos de TIC.

Rio das Ostras, 22 de novembro de 2024.

**MARCELINO CARLOS DIAS BORBA**  
Prefeito do Município de Rio das Ostras

### **DECRETO Nº 4135/2024**

DISPÕE SOBRE A APROVAÇÃO DA NORMA COMPLEMENTAR PARA GESTÃO DE INCIDENTES DE TIC DO MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS.  
O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS, Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições legais, em consonância ao Processo Administrativo nº 44568/2024;

#### **DECRETA:**

#### CAPÍTULO I DA NORMA COMPLEMENTAR PARA GESTÃO DE INCIDENTES DE TIC

##### Seção I Da Introdução

Art. 1º Esta Norma Complementar tem por objetivo estabelecer as diretrizes para o Serviço de Tratamento de Incidentes de tecnologia da informação no âmbito do Município de Rio das Ostras.

#### CAPÍTULO II DO PROPÓSITO

Art. 2º Esta Norma complementar se aplica a todos os usuários de serviços de tecnologia da informação institucionais, tais como:

I- servidores do quadro permanente;

II- comissionados;

III- cedidos;

IV- requisitados;

V- terceirizados;

VI- discentes;

VII- estagiários;

VIII- prestadores de serviços;

IX- usuário de unidade/setor; e

X- pessoal de associação temporária que usam serviços de tecnologia da informação do Município de Rio das Ostras com acesso restrito, ou acesso autenticado.

Art. 3º O Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC é responsável em gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes.

Parágrafo único. Na terminologia ITIL, um "incidente" pode ser definido como uma interrupção não planejada ou redução da qualidade em um Serviço de TIC.

Art. 4º É também responsabilidade do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC restaurar a operação do serviço à sua normalidade o mais rapidamente possível e minimizar os impactos adversos para as áreas de Negócio, assegurando que a qualidade dos níveis de serviço acordados sejam mantidos.

Art. 5º Principais objetivos:

I- assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para atuar de forma rápida e eficiente na resposta aos incidentes;

II- reduzir o impacto nas áreas de Negócio causados por indisponibilidades não programadas;

III- monitorar o ambiente de TIC a fim de reduzir possíveis incidentes garantindo rápida atuação por parte da Central de Serviços e dos Grupos Solucionadores;

IV- alinhar as atividades deste processo com as prioridades das áreas de Negócio;

V- manter a satisfação dos usuários com a qualidade dos Serviços de TIC.

#### CAPÍTULO III DOS TERMOS E DEFINIÇÕES

Art. 6º Esta Norma Complementar estabelece os termos e definições, da seguinte forma:

- I- ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS): acordo firmado entre a área de TIC e a áreas de negócio do Município, que descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;
- II- ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (ANO): são níveis de serviços internos que deverão assegurar o tempo de solução de quaisquer chamados, desde a abertura até a finalização correta do mesmo. São níveis estabelecidos com a equipe técnica interna da organização;
- III- BANCO DE DADOS DE ERROS CONHECIDOS: ver Base de Conhecimento;
- IV- BASE DE CONHECIMENTO: biblioteca de solução de problemas, ou seja, um repositório contendo os problemas e dúvidas apresentados pelos usuários, bem como as soluções anteriormente utilizadas. É o banco de dados que contém os registros de erros conhecidos;
- V- CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC: conjunto de serviços suportados pela Gestão de Tecnologia da Informação do Município.
- VI- CENTRAL DE SUPORTE DE TIC: ponto único de contato entre o Provedor de Serviço de TIC e os usuários, responsável pela gerência de incidentes, de requisições de serviços e também pela comunicação com os usuários. A Central de Suporte é primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes. No contexto do Município, a Central de Serviços compreende a Seção de Suporte ao Usuário de TIC.
- VII- ERRO CONHECIDO: Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados durante todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problemas. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo Núcleo de Desenvolvimento ou fornecedores.
- VIII- FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC: Portal Jubarte e Portal GOVTIC;
- IX- GERENCIAMENTO DE INCIDENTES: O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidentes garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quanto possível e que o impacto no negócio seja minimizado.
- X- INCIDENTES DE TIC: qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um determinado serviço de TIC;
- XI- ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TIC. Ex.: servidor, roteador, software, documentos etc.;
- XII- OPERAÇÃO NORMAL DO SERVIÇO: a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- XIII- PROBLEMA: A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problemas é responsável pela investigação a ser conduzida;
- XIV- PROVEDOR DE SERVIÇOS DE TIC: unidade organizacional ou pessoa que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos;
- XV- SERVIÇOS DE TIC: qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;
- XVI- SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (SGST): software desenvolvido e adotado pelo Município, de uso obrigatório, para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC;
- XVII- INCIDENTE DE SEGURANÇA: qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado à segurança dos sistemas de computação ou das redes de computadores.

**CAPÍTULO IV**  
**DA REFERÊNCIA LEGAL E DE BOAS PRÁTICAS**

Art. 7º Esta Norma apresenta a referência legal e de boas práticas, no seguinte quadro:

Orientação	Seção
Decreto Municipal Nº 4060/2024 – Política de Segurança da Informação	Em sua íntegra
Norma NBR ISSO/IEC 20000 - Tecnologia da Informação	Controle de acessos
ITIL 4	Visão Geral
CIS - Center for Internet Security	Em sua íntegra
MITRE ATT&CK	Em sua íntegra

**CAPÍTULO V**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Seção I**  
**Do Gerenciamento**

Art. 8º O Gerenciamento de Incidentes deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- I- todos os incidentes devem ser registrados, controlados, tratados e gerenciados por meio do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, adotado e formalizado pelo Município;
- II- o registro de incidentes poderá ser realizado por telefone, e-mail, ou com a utilização de ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC adotada;
- III- o processo deve garantir que os usuários sejam mantidos informados de suas solicitações, por meio da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços, telefone da Central de Suporte TIC ou e-mail;
- IV- a Central de Suporte deve solicitar mais informações do usuário quando o chamado não dispuser de informação suficiente para o atendimento;
- V- os chamados devem ser categorizados e priorizados pela Central de Suporte, dentro do prazo acordado;
- VI- sempre que necessário deve ocorrer a inclusão e/ou atualização dos erros conhecidos na Base de Conhecimento, com informações suficientes e inteligíveis sobre sua resolução e seus tratamentos;
- VII- ações corretivas, preventivas e oportunidade de melhorias no processo devem ser registradas e encaminhadas ao dono do processo.

**Seção II**  
**Da Descrição das Atividades do Processo**

**Subseção I**  
**Das Etapas**

Art. 9º São etapas comuns a todos os incidentes:

- I- abrir chamado;
- II- categorizar e priorizar;
- III- encaminhar para o processo adequado;
- IV- investigar e Diagnosticar;
- V- encaminhar para o grupo solucionador;
- VI- resolver e restaurar o ambiente;
- VII- fechar o chamado;

VIII- recategorizar / repriorizar;  
IX- envolver o gerente de suporte.

Art. 10. Atividade Abertura do Chamado. Registrar a solicitação do usuário através da abertura de chamado no SGST:

I- RESPONSÁVEL: usuário;  
II- ENTRADA: solicitação do usuário;  
III- SAÍDA: chamado registrado no SGST.

Art. 11. São os canais para solicitação de abertura de chamado:

I- diretamente no SGST;  
II- através do telefone da Central de Suporte;  
III- através do e-mail do suporte.

Art. 12. Repassar as informações básicas sobre o incidente:

I- lotação do solicitante;  
II- nome do solicitante;  
III- descrição de erro;  
IV- data e hora do início;  
V- sistemas e/ou ICs afetados;  
VI- impacto (localidades, departamentos e usuários afetados).

Art. 13. Definir o escopo do atendimento:

I- setor;  
II- tipo de serviço;  
III- serviço;  
IV- informar se deseja receber informações sobre o chamado por e-mail.

Art. 14. Abrir e registrar o chamado na SGST, sendo que se a solicitação for feita através dos incisos II e III do artigo 10 deste Decreto, a responsabilidade por registrar o chamado no SGST será da Central de Suporte de TIC.

Art. 15. Atividade - Categorizar e Priorizar o chamado:

I- RESPONSÁVEL: Operador de suporte – 1º nível;  
II- ENTRADA: Chamado registrado no SGST;  
III- SAÍDA: Chamado categorizado e priorizado no SGST.

Art. 16. São as etapas:

I- contatar o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento do chamado;  
II- documentar no registro do chamado todas as informações levantadas;  
III- categorizar o chamado, identificando seu tipo (Incidente ou Requisição) e o serviço do Catálogo de Serviços de TIC ao qual está associado;  
IV- a priorização se dá de forma automática, de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGST para criticidade e impacto do serviço. Incidentes de maior prioridade terão precedência no atendimento

Art. 17. Atividade - Encaminhar para o Processo Adequado:

I- RESPONSÁVEL: Operador de suporte – 1º nível;  
II- ENTRADA: Chamado categorizado pelo SGST;  
III- SAÍDA: Requisição de Serviço encaminhada para o Processo de Gerenciamento de Requisição.

Art. 18. São as etapas:

I- certificar-se que o chamado foi classificado como uma Requisição de Serviço;  
II- encaminhar o chamado para o Processo de Gerenciamento de Requisição;  
III- registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas;  
IV- comunicar ao usuário solicitante que o chamado foi encaminhado.

Art. 19. Atividade – Investigar e Diagnosticar o incidente:

I- RESPONSÁVEL: Operador de suporte – 1º nível / Operador especializado 2º nível;  
II- ENTRADA: Chamado categorizado e Priorizado no SGST;  
III- SAÍDA: Incidente diagnosticado.

Art. 20. São as etapas:

I- analisar todas as informações registradas no histórico do chamado e iniciar a investigação sobre as possíveis causas do incidente, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre a ocorrência;  
II- utilizar de vários meios que auxiliem no diagnóstico e na solução do incidente, dentre os quais, citam-se:  
a) consulta ao usuário solicitante;  
b) base de conhecimento e chamados semelhantes;  
c) procedimentos e outros documentos técnicos da organização;  
d) consulta a especialistas;  
e) fornecedores externos.  
III- registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas.

Art. 21. Quando esta atividade for executada pela Central de Serviços, esta deve verificar se há um erro conhecido na base de conhecimento para tratar o incidente e, em havendo, deverá resolvê-lo. Caso contrário, deverá ser encaminhado o chamado imediatamente para o grupo solucionador adequado - suporte de 2º nível.

Art. 22. Atividade – Encaminhar para o grupo solucionador adequado:

I- RESPONSÁVEL: Operador de suporte – 1º nível / Operador especializado 2º nível;  
II- ENTRADA: Incidente diagnosticado e chamado registrado no SGST;  
III- SAÍDA: Incidente encaminhado pela Central de Suporte ou pela equipe especializada 2º nível.

Art. 23. São as Etapas:

- I- documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias;
- II- encaminhar o incidente para o grupo solucionador mais indicado;
- III- registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas;
- IV- informar o usuário sobre o encaminhamento.

Art. 24. O operador da Central de Suporte fará o encaminhamento quando o incidente for elegível ao 2º nível ou se não foi possível restaurar o ambiente quando da atuação no 1º nível. Já a equipe especializada encaminhará o incidente quando não competir a ele solucionar a ocorrência.

Art. 25. Atividade – Resolver e restaurar o ambiente:

- I- RESPONSÁVEL: Operador de suporte – 1º nível / Operador especializado 2º nível;
- II- ENTRADA: Incidente diagnosticado e chamado registrado no SGST;
- III- SAÍDA: Incidente solucionado.

Art. 26. São as etapas:

- I- com base no diagnóstico, atuar na resolução do incidente conforme solução descrita na base de conhecimento, caso exista;
- II- efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi realmente restaurado, certificando-se disso com o usuário;
- III- registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas.

Art. 27. Atividade – Fechar chamado:

- I- RESPONSÁVEL: Operador de suporte – 1º nível / Operador especializado 2º nível;
- II- ENTRADA: Incidente solucionado e chamado registrado no SGST;
- III- SAÍDA: Resolução do chamado registrado no SGST e chamado fechado.

Art. 28. São as etapas:

- I- certificar-se de que o ambiente foi restaurado;
- II- atualizar o chamado no SGS, descrevendo informações adicionais sobre a solução que foi aplicada para resolver o incidente. A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências;
- III- registrar no SGST que o chamado foi resolvido;
- IV- encerrar o chamado;
- VI- concluir o atendimento;
- VII- Informar o usuário.

Art. 29. Atividade – Fechar chamado:

- I- RESPONSÁVEL: Operador de suporte – 1º nível / Operador especializado 2º nível;
- II- ENTRADA: Incidente solucionado e chamado registrado no SGST;
- III- SAÍDA: Resolução do chamado registrado no SGST e chamado fechado.

Art. 30. São as Etapas:

- I- certificar-se de que o ambiente foi restaurado;
- II- atualizar o chamado no SGS, descrevendo informações adicionais sobre a solução que foi aplicada para resolver o incidente. A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências;
- III- registrar no SGST que o chamado foi resolvido;
- IV- encerrar o chamado;
- V- concluir o atendimento;
- VI- informar o usuário.

Art. 31. Atividade – Envolver o gerente de suporte:

- I- RESPONSÁVEL: Operador de suporte especializado 2º nível;
- II- ENTRADA: Chamado registrado no SGST;
- III- SAÍDA: Gerente de Incidentes envolvido na resolução do chamado.

Art. 32. São as Etapas:

- I- certificar-se que o prazo, definido no Acordo de Nível de Serviço (ANS) para a resolução do incidente, esgotou-se;
- II- comunicar ao Gerente de Suporte que o prazo do ANS foi ultrapassado;
- III- solicitar a atuação do Gerente de Suporte na definição de um plano de ação e no acompanhamento da resolução do incidente;
- IV- registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas;
- V- informar ao usuário sobre o envolvimento do Gerente de Suporte.

## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33. Orientações e devidas documentações técnicas a respeito da gestão de incidentes TIC estão disponíveis no Portal GovTIC: <https://www.riodasostras.rj.gov.br/govtic/>.

Art. 34. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, aprovando a Norma Complementar para Gestão de Incidentes TIC.

Rio das Ostras, 22 de novembro de 2024.

**MARCELINO CARLOS DIAS BORBA**  
Prefeito do Município de Rio das Ostras